

# CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

GENTISYA TRI MARDIANI, S.KOM., M.KOM

TEKNIK INFORMATIKA – UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA



# Kontrak Perkuliahan

▶ Penilaian:

- Kehadiran ( $\geq 80\%$ ) 10%
- Tugas (individu&kelompok), Latihan (aktif di kelas) 30%
- UTS 30%
- UAS 30%

# Kontrak Perkuliahan

- ▶ Tidak ada tugas/ ujian perbaikan/ tambahan (ujian susulan diperbolehkan, jika sakit ada surat keterangan dari dokter, dan izin ada surat izin resmi)
- ▶ Maksimal keterlambatan 15 menit

# Gambaran umum perkuliahan

- ▶ Membahas tentang:
  - ▷ Konsep hubungan dengan pelanggan
  - ▷ Pemanfaatan CRM di organisasi
  - ▷ Cara agar CRM dapat diimplementasikan dengan pembangunan sistem

# Tujuan perkuliahan

- ▶ Mahasiswa memiliki pemahaman tentang konsep CRM dan bagaimana organisasi menggunakan CRM
- ▶ Mahasiswa dapat melakukan analisis dan perancangan dalam pembangunan sistem CRM

# Referensi

- ▶ Dyche, Jill. *The CRM Handbook: A Business Guide to Customer Relationship Management*, Addison-Wesley. 2002.
- ▶ Buttle, Francis. *Customer Relationship Management Concept and Tools*, Elsevier's Science and Technology Rights Department, ISBN: 0-7506-5502-X, Oxford, UK. 2004.

# ► Kuliah Online

## ► CRM [2020]

